

**¿Quién es mi
cliente y qué
problema puedo
resolverle?**



- Las personas **NO** compran productos o servicios.
- **Las personas compran diversas soluciones en diversos momentos para satisfacer deseos o necesidades.**
- **SOLUCIONES.**
- **SENSACIONES.**
- **EMOCIONES.**

A man with a beard and dark hair, wearing blue scrubs, is shown in profile from the chest up. He is looking out over a city skyline with several buildings visible in the background. The scene is set outdoors, possibly on a balcony or rooftop, with a railing visible in the lower foreground. The lighting is soft, suggesting an overcast day or dusk.

¿Cómo puedo ayudar?

**Customer
centric**



- Ofrecer experiencias diferenciadoras, convertirlos en “fans”.
- Aquellos productos o servicios que “se vendían solos” tienen los días contados.
- Para ganar el bolsillo de tu cliente, primero necesitas ganar su empatía.





- **¿Qué voy a venderte si no sé lo que necesitas?**



Segmentación geográfica



Segmentación demográfica por edad y sexo



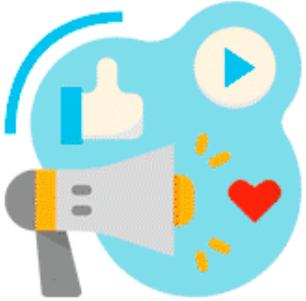
Segmentación por intereses



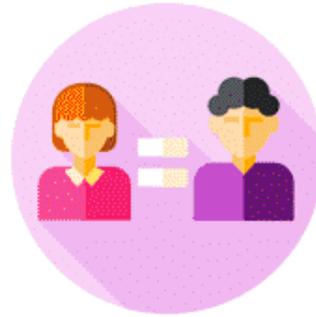
Segmentación por comportamiento



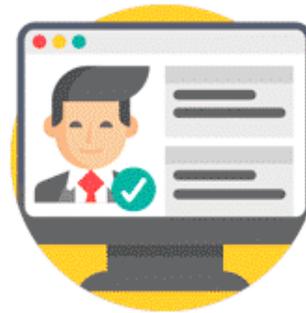
Segmentación por datos demográficos



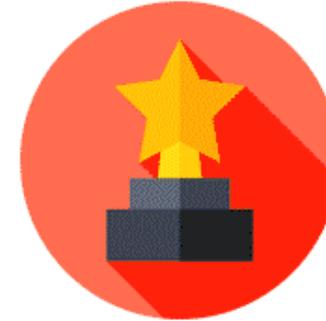
Segmentación por conexión



Segmentación por audiencia similar



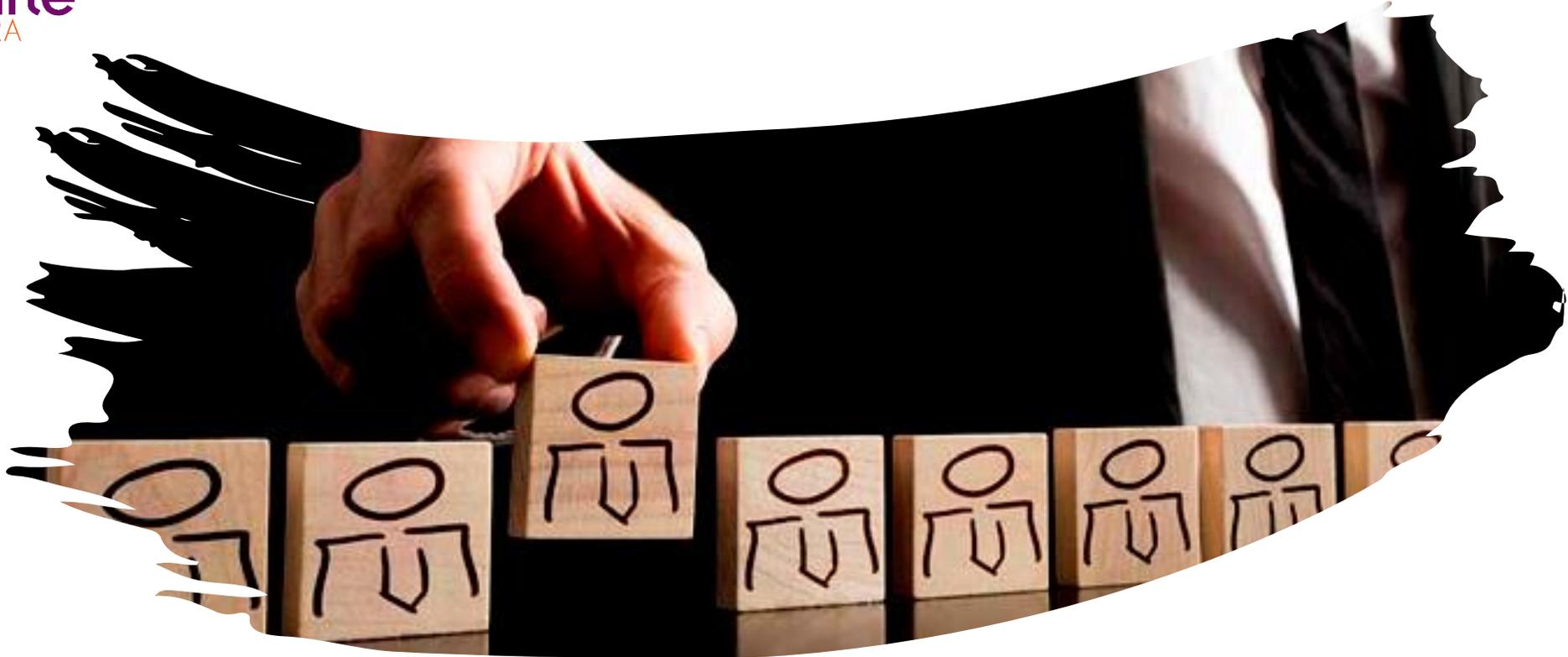
Audiencia personalizada



Audiencia de público especial



Audiencia de retargeting



¿Quién es tu cliente ideal?

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?



Lo que realmente importa
Principales preocupaciones
Inquietudes y aspiraciones

¿QUÉ OYE?



Lo que dicen sus amigos
Lo que dice su jefe
Lo que dicen las personas influyentes

¿QUÉ VE?



En su entorno
En sus amigos
En el mercado

¿QUÉ DICE Y HACE?



Actitud en público
Aspecto
Comportamiento hacia los clientes

ESFUERZOS

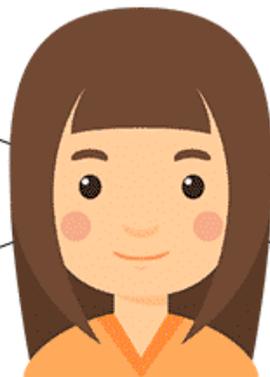


Miedos
Frustraciones
Obstáculos

RESULTADOS

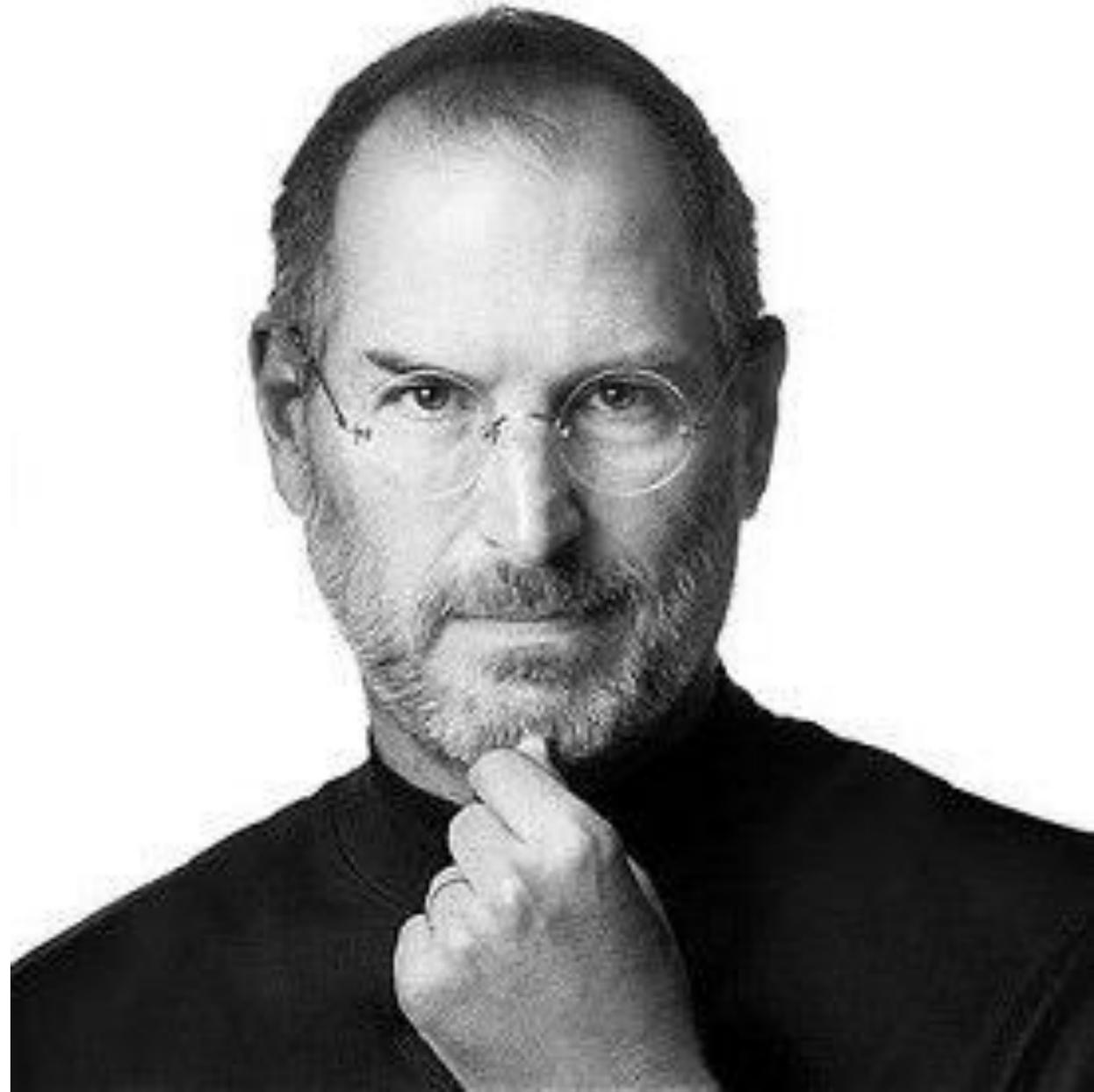


Deseos/necesidades
Medida del éxito
Obstáculos



“Acercate mucho a tus clientes. Tan cerca, que seas vos el que les diga lo que necesitan antes que lo sepan por sí mismos”.

Steve Jobs.





**¿Qué
problema
resolvés?**

- Tu empresa no se dedica a vender PRODUCTOS o SERVICIOS.
- No vendas, resolvé los problemas de tus clientes.
- ¡Generá experiencias wow!





**Completamente
Inconsciente**



**Consciente de
problema**



**Consciente de la
solución**



**Consciente del
producto**

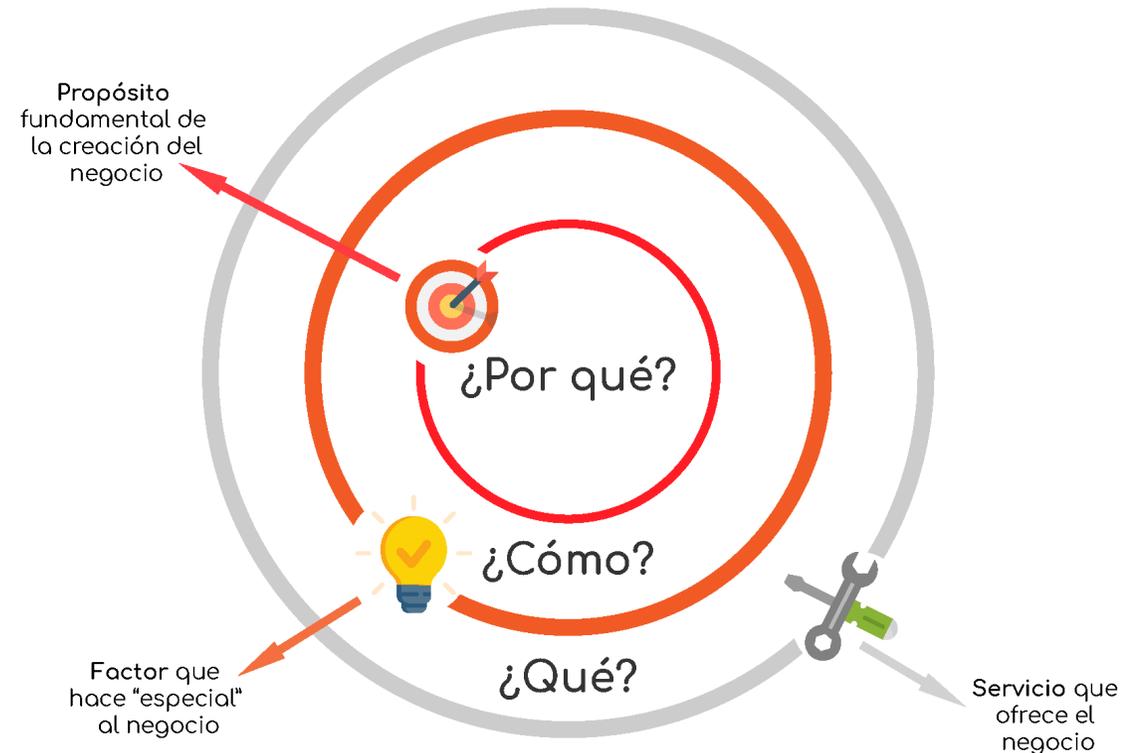


**Completamente
consciente**

- “La gente no compra lo que hacés, compra el motivo por el cual hacés lo que hacés”.

Simon Sinek.

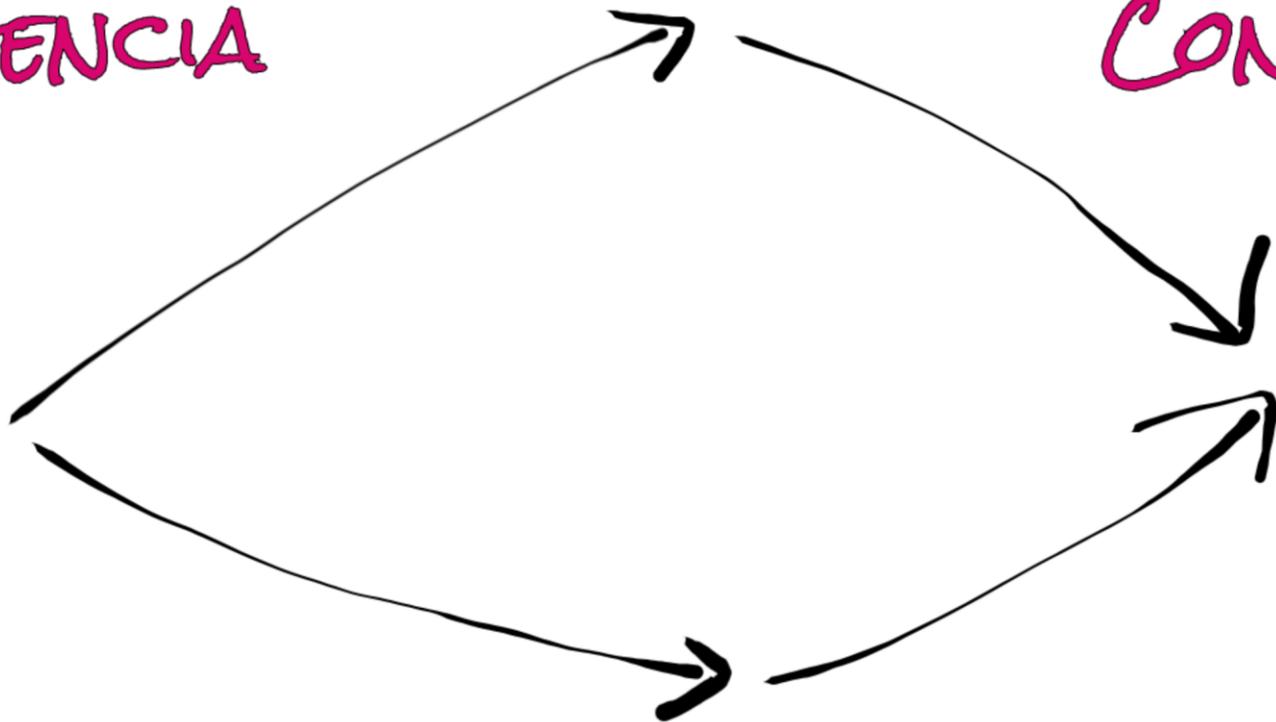
EL CIRCULO DE ORO

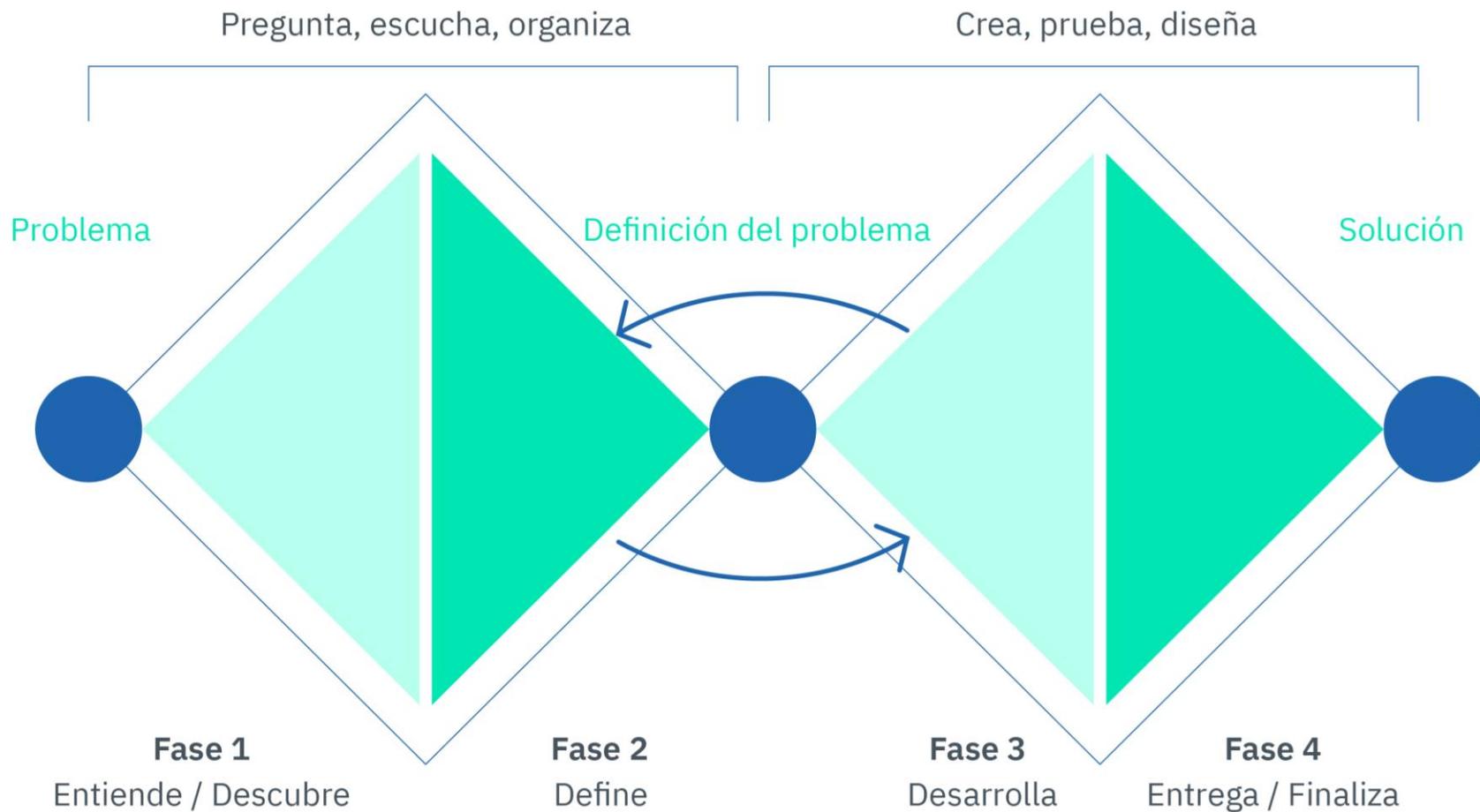


DIVERTGENCIA



CONVERGENCIA





No busques
CUENTOS CON
.....
final feliz
.....
BUSCA SER FELIZ
SIN TANTO
Cuento

¡Muchas gracias!



afasanella@liderarte.com.ar

www.liderarte.com.ar